

2 市の業務に不備がなかった事例

(1) 市・県民税の特別還付（要約）

苦情申立ての趣旨

遺族が年金として受給する生命保険金のうち、相続税の課税対象となった部分については所得税の課税対象にならないとする最高裁判所の判決を受けて、平成23年8月に所得税の特別還付が行われた。市・県民税はこれを基に計算・課税されているので、市・県民税についても還付があると思い、同年10月に市に問い合わせたが、未定だと言われ、その後、なんら連絡もない。国で決まった還付なのだから、当然に返答、返金をしてほしい。

市からの回答

地方税では、税の還付は5年以内とされており（地方税法第17条の5）、5年を超える住民税の過納に相当する部分については、総務省の通知により、各地方団体の判断に委ねられています。熊本県及び熊本市は還付（加算金を含む）を行う予定ですが、要綱を作成し、県下で統一した運用を図る必要があるため、県との調整が不可欠になります。今後、県に対し改めて早急な対応を要求します。

申立人とのやり取りについては、電話の記録が残っておらず不明ですが、平成23年10月の時点では、まだ還付するのか、しないのかなど明確な規定を定めていなかったこともあり、はっきりとした返事ができなかったのではないかと思います。

オンブズマンの判断

申立てについて調査しましたところ、市からの回答は上記のとおりで、総務省自治税務局市町村税課からの事務連絡もきているところであり、あなたの申立てに沿って還付を行うことにしているとのことでした。

しかし、県・市民税の関係上、県との調整が必要になりますので、市から県に申し入れをしておりますが、県との調整が進行していないため遅れているとのことでした。

地方税の県・市民税は、これまでの市と県との関係から県が動かないと市も動けないということで、市独自に対処することができないため誠に迷惑をおかけしております。

還付を行うことにしましても、還付金の支払い根拠となる要綱の制定ができていないため、お支払いする根拠規定がありませんので、お支払いしたくともできない状況が続いております。誠に申し訳ないことですが、市としては、県との調整をさらに行ないますので、いま少しお待ちいただけるようお願いするのみということにならざるを得ません。

還付することになっているのに、その支払いが遅れ出納のやぶさかなるのは如何なものかと思われませんが、組織的な制限があるため、市が単独には動きません。どうしても早急のお支払いの要求となりますと、現在のところ、裁判所の法的手続きで強制的な回収を図ることしかないと考えられます。

市の改善等の状況

本案件につきましては、平成24年7月に県が特別交付金交付要綱を策定したことを受け、本市におきましても同年10月16日付けで特別返還金支給要綱を策定し、特別返還金の支給事務を開始いたしました。

(2) 民生委員への指導（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

民生委員Aさんから暴言を吐かれたので、市に相談したところ、「指導はできない。」「連合会長を通じて指導する。」と言われた。その後、民生委員Aさんから何の連絡も無かったため、何度か市に問い合わせたが、同じ回答であった。このような誠意の認められない市の対応に不満である。

{ 市からの回答 }

民生委員とは、民生委員法に基づき、社会奉仕の精神を持って、常に住民の立場になって相談に応じ、及び必要な援助を行い、社会福祉の増進に努めることを任務として、市町村の区域に配置されている民間の奉仕者であり、その身分は地方公務員法に定める「非常勤の特別職の地方公務員」とされています。

個々の民生委員の活動に対して住民からの苦情が挙がった場合については、基本的には、市が直接指導するのではなく、所属する校区民生委員・児童委員協議会（以下「単位民児協」という。）の会長を通じて指導することとしています。これは、単位民児協の会長の方が日ごろから個々の民生委員の活動の状況を把握しており、苦情が挙がった原因等について推察でき、適切な指導ができると判断されるからです。

しかしながら、本ケースは苦情の対象となっている民生委員Aさんが会長本人であったことから、単位民児協の会長からは「指導できない」ため、熊本市民生委員・児童委員協議会の会長から指導することを電話にて申立人に伝えました。

直接、民生委員の活動に起因したものではないいさかいに関しては、市は関知すべきものではないものと判断し、苦情については、申立人が直接、民生委員との間で話し合って解決を図るよう、申立人に伝えました。

{ オンブズマンの判断 }

市が関わっている民生委員に関する職務は、福祉事務所に関する部分を除けば、①民生委員の選任手続きに関すること、②民生委員の職務に関して必要な指導をすること、③民生委員の指導訓練に関して計画を樹立し、実施すること、に集約されます。

今回の申立ては、以上のうちでも、とりわけ、②民生委員の職務に関する指導のあり方に関連しています。申立人は市が民生委員Aさんに対して直接指導することを望んでいますが、市が民生委員Aさんに対してどのような指導をすることが可能なのが問題となります。

市の説明によれば、基本的には、個々の民生委員の活動に対して住民からの苦情が

寄せられた場合には、市は直接指導するのではなく、単位民児協の会長を通じて指導することにしている、ということです。というのも、市よりも単位民児協の会長のほうが、個々の民生委員の活動状況をよく把握しているからです。

しかし、今回の申立ての事案では、通常ならば指導すべき校区の協議会会長が苦情の対象になっているために、熊本市民生委員・児童委員協議会会長と協議し、この会長の立会いのもとに、市が直接民生委員Aさんに面接するという方法が採用されました。今回の事案では、この指導の方法は妥当であったと思います。

市は、熊本市民生委員・児童委員協議会会長の立会いのもとで、民生委員Aさんが不適切な言動を行ったことについて、民生委員Aさんに反省を促したことがわかりますが、申立人は、市が民生委員Aさんに反省を促すだけでなく、申立人に直接謝罪するように民生委員Aさんを指導してくれるものと期待していたことがうかがえます。しかしながら、民生委員Aさんが申立人に直接謝罪するかどうかは、民生委員Aさんの人としての責任の自覚と反省の深さにかかわることです。市にできることは指導助言にとどまるのであって、具体的な対応を民生委員Aさんに強要することはできません。市が申立人に対する直接の謝罪を民生委員Aさんから引き出すことができなかったとしても、市の指導が不十分であったと言うことはできないと思います。民生委員Aさんが申立人に対して謝罪するのかもしれないのか、どのような謝罪をするのかは、民生委員Aさんの人としての責任の取り方に関わる問題であると言わねばなりません。申立人が、申立人に対する民生委員Aさんからの直接の謝罪を求めたいのであれば、申立人自身が、民生委員Aさんの人としての責任の取り方を求めて、自ら行動を起こす必要があるのではないかと思います。一般論になりますが、行動方法としては、当事者同士で話し合いによって争いを解決したいと民生委員Aさんに働きかけること、当事者双方が信頼する身近な第三者に間に入ってもらって話し合いによる解決を目指すこと、民間型の紛争解決方法を活用する方法等が考えられますが、これらはいずれも、民生委員Aさんが応じてくれないならば手続きは始まりません。民生委員Aさんを話し合いの場に引き出したいのであれば、残されているのは訴訟という方法です。すなわち、申立人が民生委員Aさんの言動によって精神的苦痛を受けたことを理由として、慰謝料を求める民事訴訟を提起することです。ただ、訴訟では謝罪を求めることはできませんから、精神的な苦痛を金銭によって評価する必要があります。

以上のように、市は、熊本市民生委員・児童委員協議会の会長の協力を得て、民生委員Aさんに対して市にできる指導をしていると思います。民生委員Aさんからの直接の謝罪を求めるためには、申立人自身が新たに行動を起こす必要があるものと思います。

(3) マンション建築の際の周辺住民への配慮（要約）

苦情申立ての趣旨

自宅の南側に9階建てのマンションの建築計画が進んでいる。当該マンションがそのまま建築されると、日光が遮られることになるし、生活用水である井戸水に不純物が混入するおそれがある。当該マンションを建築するのはやめてほしいし、建築を許可する場合には、周辺住民のことも考えてほしい。

市からの回答

建築主が建築物を建築しようとする場合には、当該工事に着手する前に、確認申請書を提出して建築主事又は指定確認検査機関（民間機関）の確認済証の交付を受けなければなりません。この確認は、建築主事又は指定確認検査機関が、申請された建築物の敷地、構造及び建築設備の計画が建築基準関係規定に適合するものであることを判断し確認処分するものであり、建築主は建築確認を受けると建築着工が可能となります。建築確認の可否の判断にあたっては、周辺住民への配慮を含めて判断することはできず、それについては、私法上の問題であり当事者間での話し合いによる解決をお願いせざるをえません。

当事者間での解決が見出せない場合は、法規の拘束を離れ、実情に適した解決を図るために、環境基本条例に基づく熊本市環境紛争調整委員会における環境紛争のあっせん又は調停を通して両者の理解によるご協力をお願いするほかありません。

オンブズマンの判断

建築確認は、建築基準関係規定に適合していることを技術的に判断するもので、建築主は、建築確認を受けると、建築に着工することができるようになっています。これは建築物の建築を最低の基準を充たせば基本的には認めることを前提にしています。

確かに建築基準法上の基準を充たせば建築確認がなされて建築が可能になりますが、そのような最低の基準を充たすだけでは建築物の安全性・居住性の質も都市環境の質も確保すること、より本質的には「国民の生命、健康および財産の保護を図ること」は十分にはできません。最低の基準があたかも十分な基準であるかのように考えられることがあります。そうではありません。

そこで、現在では、中高層建築物の場合には、建築確認申請の前に建築主に対する行政指導がなされています。その根拠とされているのが、「熊本市中高層建築物の建築に関する指導要綱」と「熊本市中高層建築物の建築に関する指導要綱実施要領」です。

建築主に対して行われるこのような行政指導は法的強制力を伴うものではないという意味では、この行政指導には限界があります。建築主が実際に周辺住民のことを配慮するのは、行政指導に対する建築主の自発的な協力が期待されるかぎりにおいてであり、その自発的な協力が得られなかった場合には、建築主と周辺住民の利害対立は私法上の調整問題、したがって両当事者間で調整されねばならない交渉問題にならざるを得ません。

周辺住民が中高層建築物の影響問題を自分たちの地域の共同の問題として受けとめることができる場合には、周辺住民が共同して建築主に話し合いを求めることができます。申立人が建築主とひとりで話し合うよりも、共同で話し合うほうが交渉力が高まるのが常です。また、中高層建築物の問題を、申立人の居住する区域の問題としてとらえることによって、その区域の自治会長に協力を求めることも考えられます。

9階建てのマンションが申立人の住居の南側に建てられる計画ですから、申立人が日照妨害を心配されるのは当然です。準工業地域には日影規制がないとしても、日照権侵害にあたるほどの日照妨害を周辺住民が我慢しなければならないわけではありません。長時間の日照妨害が生じないような建築計画にするように求めたいという思いは理解できます。また、9階建ての基礎工事によって地下水汚染や地下水枯渇（地下水脈の切断）が生じないように求め、そうなったときには補償することをあらかじめ取り決めておくことも必要になります。さらには、建設工事による騒音・振動等を緩和する工夫や建設工事時間を限定することを求める必要もあることと思います。

以上のような長時間の日照妨害、地下水汚染、さらには建築工事騒音・振動などが問題になれば、建築主と話し合うことが必要になります。もっとも、建築主が話し合いに応じてくれるとは限りませんし、話し合いには応じて、申立人の主張と対立することが常ですから、第三者の援助のもとで当事者が話し合う場を設けることがどうしても必要になります。

市にも、「熊本市環境基本条例」に基づいて熊本市環境紛争調整委員会が設けられていますので、周辺住民は、その委員会による環境紛争のあっせん又は調停という手続きを利用することができます。申立人がこの委員会に申し立てた場合には、申立人の主張と調整委員会の援助のもとで、申立人と建築主の利害対立が、申立人の居住環境を悪化させる心配を少なくする方向で調整されることを期待できるのではないかと思います。

公正な第三者の援助を求めて裁判所における民事調停を利用することも考えられます。

(4) 住替えの案内（要約）

苦情申立ての趣旨

住宅管理センターから「住替えの件」と題する文書が私の家族宛に送付されてきた。しかしながら、県営住宅への住替えについては相談したことがあったが、市営住宅への住替えについては相談した覚えがなかった。事実関係を確認するため、住宅管理センターに問い合わせたところ、どのような経緯で今回の文書が送付されたのかはわからなかった。

今回の文書送付は、相談者も不明な状態で、当事者に確認をすることなく行ったものであり、不要な事務処理であったと考えられる。また、当事者が希望もしていない場所へ勝手に住替えを案内するものであり、納得がいかない。

市からの回答

申立人のご家族から「住替えの申請をしているが順番が回ってこない。」との問い合わせがありましたので、市営住宅の指定管理者である住宅管理センターから何度か電話での連絡を試み、電話での連絡がつかなかったため、名義人であるご家族に対して「住替えの件」と題する文書にてお知らせするかたちになりました。今回の文書送付については、住替えの運用にしたがい適正な事務処理が行われたものと考えています。

オンブズマンの判断

申立人と住宅管理センターのこれまでの「住替え」をめぐる交渉経過をみると、両者の間にはおもに二つの行き違いがあったように思います。

ひとつは、申立人は住宅管理センターが申立人に何の連絡も何の確認もしないまま、市営住宅への「住替えの件」に関する文書を送りつけてきたと思っておられるのに対して、住宅管理センターは申立人宅に何度か電話連絡したが通じなかったの、「住替え」申請をしている申立人の家族宛に案内文書を送付したということです。もうひとつは、申立人が希望しているのは県営住宅への住替えであるのに、住宅管理センターは申立人の意に反して市営住宅への「住替え」を勝手に進めようとしているというのが申立人の認識であるのに対して、住宅管理センターは市営住宅への「住替え」申請それ自体は継続していると理解していたことです。

私たちのコミュニケーションには行き違いや誤解がつきものですから、それを無くすことはほとんど不可能かもしれませんが、できるかぎり行き違いや誤解を少なくするための努力はできるだろうと思います。

行き違いがあったとはいえ、住宅管理センターは、申立人及びその家族が希望しない市営住宅への「住替え」を勝手に進めようとしているわけではないことはご理解いただきたいと思います。

申立人と住宅管理センターの行き違いが解けるよう願うとともに、住宅管理センターには、申立人の世帯の意向に沿うような「住替え」が実現できるように、引き続き支援していただくようお願いしたいと思います。

(5) 地域公民館の運営（要約）

{ 苦情申立ての趣旨 }

地域公民館の運営費の一部補助を受けるために、公民館長が市に会計決算書を提出しているが、その会計決算書は総会に基づくものではなく、その内容も虚偽であった。そこで、公民館長に対して、公民館の会計帳簿や領収書等の閲覧を請求したが、閲覧させてくれなかった。市は、公民館に補助金を交付している以上、しっかりと監査・指導すべきである。

{ 市からの回答 }

市においては、町内住民の生涯学習あるいは地域活動を行っている619の地域公民館（組織）に対し、施設建設・営繕・運営等に補助金を交付し財政的支援を行っています。

補助金の交付の申請をしようとする者は、補助金交付申請書に予算書等を添えて提出しなければならないところ、当該町内公民館会計決算書については、関係要綱に定める様式に沿って提出されており、補助金を交付しております。

当該公民館長から事情を聴いたところ、「収支決算について、公民館総会はないが自治会総会で報告し、公民館役員も決算内容を承知している。」との回答を得るとともに、当該町内自治会補助金交付に伴う自治会会計決算書から公民館への補助金の記載を確認し、自治会総会での報告・承認がなされていると判断しました。

しかしながら、領収書や帳簿等もしっかり保管し、見せてほしいとの要望があったときは公開するなど、役員で協議され、今回のようなご意見がないよう十分に町内住民に周知を図られ、地域で解決をされるよう申入れを行いました。

今後も、事情聴取を行うとともに申立人へ説明し、収入・支出に関する帳簿や領収書等については、しっかり管理するよう引き続き指導を行っていきます。

{ オンブズマンの判断 }

市は、地域公民館の運営支援として施設建設・営繕・運営等に補助金を交付して財政的支援を行っておりますが、補助金の交付申請をしようとする者は、補助金交付申請書に予算書等を添えて提出しなければなりません。今回、当該公民館から、公民館会計決算書が提出されております。

ところで、地域公民館から提出される会計決算書の取り扱いについては、地域公民館の自治を最大限に尊重し、その会計決算書が総会に基づくものとして公民館から提出されれば、形式上に瑕疵がないなら特段の事情のない限り、原則として総会に基づくものとして受理しており、決算書の内容が事実と反し誤りであるとか虚偽であると

か、その内容の是非についての実質的な判断は、公民館の会員である住民の自治による判断にまかせております。

したがって、決算書等に形式的な瑕疵がなければ原則として正式なものとして受理しますが、本件の場合、申立人から、会計決算書は総会に基づくものではなく、会計決算書の内容は虚偽の内容であるとの通知があったことから、市は公民館長から事情を聞いております。

そこで、市は、公民館長に対し、会員に対する収支決算書の報告の有無を尋ねたところ、収支決算書について公民館総会において報告はしていないが、自治会総会で報告し、公民館役員も決算内容を承知しているとの回答を得ました。そして、町内自治会補助金交付に伴う自治会決算書から、公民館への補助金の支出が記載されていること、2名の監事が決算監査した記載のあることも確認しました。それ故、外形上、自治会総会での報告・承認はなされた上で提出されているもので、形式上の瑕疵はないものと判断し、総会に基づく会計決算書が提出されたものとしております。

また、領収書や帳簿等も保管し、会員の閲覧要請のあったときは公開することなど一般的な規則や当然の取り扱いを説明し、役員で協議し、十分に町内住民に周知を図り、自治に委ねられていることについては地域公民館ないし自治会として解決を図るように説明を行っています。

以上の次第で、公民館の活動は、その会員の住民の自治にまかせられているものですから、その範囲では、自治に参加している住民の責任とされておりますので、市としては公民館活動について、規則等の内容を理解させる一般的な指導はしておりますが、それをいかに生かすかは、地域住民の活動にまかせております。したがって、今回の申立てのような会計帳簿の記載内容が事実と反し虚偽だとか、帳簿の閲覧をさせないとか、会長の能力が不十分であるから監督すべきとかの問題は、原則として、会計監査や総会などにおいて自ら自治を発揮して解決を図るもので、その自治を任されている公民館の内部で解決する問題となります。